

# Távfűtési hírlevél

2018. március

## Köszöntjük Önöket a Veoliánál!

Örömkre szolgál, hogy a Veolia vállalatcsoport, azon belül pedig a Veolia Energia Magyarország csoport ügyfelei között üdvözölhetjük Önöket!

**A Veolia Energia Magyarország Zrt. nyerte el közbeszerzési eljárással Siklós Város Önkormányzatának bizalmát, hogy a városi szintű távhőtermeléssel, távhőszolgáltatással kapcsolatos feladatokat és fejlesztéseket a következő 25 évben koncessziós szerződés keretei között ellássa. A Veolia Energia Magyarország Zrt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően a távhőszolgáltatási tevékenység tényleges ellátására SIKLÓS-HŐ Siklói Hőszolgáltató Kft. néven koncessziós társaságot alapított.**

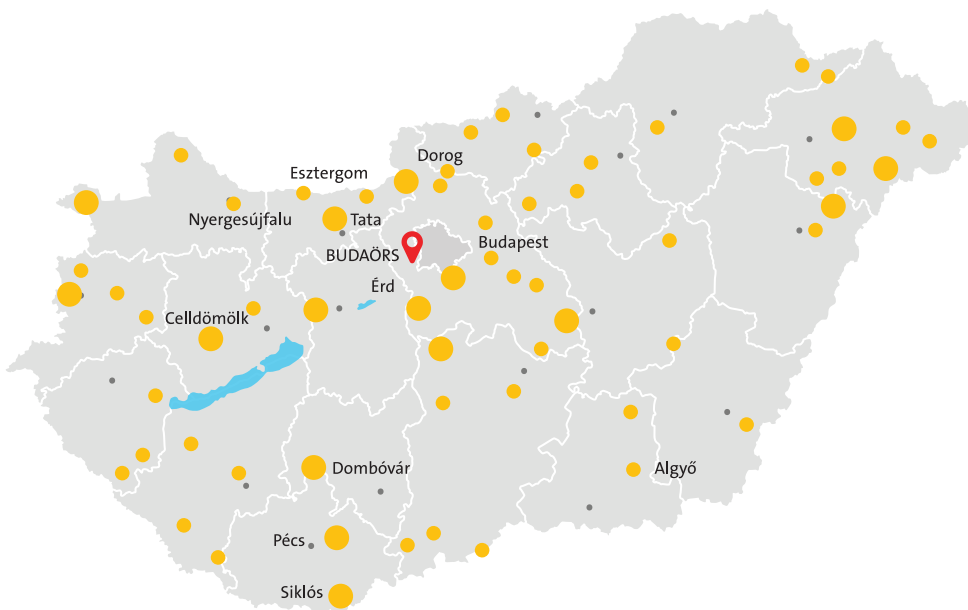
Az új koncessziós társaság kivétel nélkül átveszi a Siklói Távhő Nonprofit Kft. korábbi szolgáltató munkatársait, tehát az ügyfelek és a közös képviselőknek a szolgáltató munkatársaival kialakult személyes kapcsolattartásában nem lesz változás.

A Veolia hazánkban immár 25 éve a víz-, a hulladék- és az energiagazdálkodás terén alakít ki és alkalmaz különböző megoldásokat ezzel járulva hozzá a városok ipari létesítményeinek fenntartható fejlődéséhez. Célunk fenntartható megoldást nyújtani a természeti erőforrásokkal való gazdálkodásra az ipari, önkormányzati és lakossági partnereink számára.

Eddigi gyakorlatunknak megfelelően Siklóson is arra törekszünk, hogy üzembiztos, hatékony és környezetkímélő távhőszolgáltató rendszert működtessünk, az ügyfeleink minél nagyobb megelégedettsége mellett. Ennek jegyében bevezetjük az online ügyfélszolgálat és az elektronikus számlázás lehetőségét. A következő években pedig beruházások indulnak majd a hőtermelés hatásfokának és energiahatékonyságának további javítása, valamint az üzembiztonság növelése és a meglévő mérés alapú elszámolás fejlesztésének érdekében.

## Hogyan fejlődöttünk az energetikai piacon?

- Ipari, köztisztviselési és lakossági ügyfeleink számára hő-, kapcsolt energia-termelési, virtuális erőművi, valamint létesítményüzemeltetési szolgáltatást nyújtunk;
- Árbevételünk 55,1 milliárd Ft;
- 765 főt foglalkoztatunk az ország egész területén;
- A Veolia a legnagyobb biomassza-hasznosító Magyarországon;
- Összesen 7 erőművet és 28 kiserőművet, 12 város távhőrendszerét üzemeltetjük;
- 31 ipari telephelyet, 28 egészségügyi és szociális intézményt és 122 000 lakossági és egyéb felhasználót látunk el energiával.



## Változások az ügyintézésben

A távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodája továbbra is változatlan helyen várja ügyfeleit. A személyes vagy telefonos ügyintézésen kívül, a jövőben **egyéb módokon is lehetősége lesz a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseit rendezni.**

**Műszaki meghibásodás** esetén kérjük, hívja a díjmentes hibabejelentőnket, ahol kollégáink a hét minden napján 0-24 óráig a rendelkezésére állnak: **+36 (80) 201 198 Adminisztrációs kérdésekkel** (névátírás, lakcímváltozás, számlázás) elektronikus úton is fordulhat helyi kollégáinkhoz az **ugyfelszolgalat@veolia.com** e-mail címen.

A jövőben a gyorsabb és könnyebb ügyintézés érdekében elérhető lesz a **<https://tavho.veolia.hu>** weboldalunkon egy online ügyfélszolgálat is, ahol regisztrációt követően ügyfeleinknek lehetősége nyílik online ügyintézésre, erről annak elindulásakor részletesen tájékoztatni fogjuk.

## Árak

A szolgáltatóváltás nem befolyásolja az árakat. Tekintettel arra, hogy a távhő a lakossági felhasználók számára hatósági áras szolgáltatás, továbbra is a megszokott árakkal vehetik igénybe a távhőszolgáltatást.

## Számlázással kapcsolatos információk

Lakossági ügyfeleink 2018 márciusában már csak az új szolgáltatótól kapnak számlát az alapdíjról, illetve a hődíj-előlegről. A havi számlákat minden hónap 15-e körül kézbesítjük, azok befizetési határideje minden esetben az adott hónap utolsó napja lesz.

A hődíjelőleg éves **elszámolása** a korábban megszokottak szerint továbbra is nyáron történik. Azonban a szolgáltató-váltás miatt ez évben kettő számlát kapnak. A 2018. február 28-ig tartó időszakra a Siklói Távhő Nonprofit Kft., míg a 2018. március 1-jétől július 31-ig terjedő időszakra vonatkozóan a SILKÓS-HŐ Kft. készíti majd el az elszámolásokat. Az ebből adódó esetleges kellemetlenségekért előre is szíves elnézésüket kérjük!

A számla tartalmával kapcsolatos kérdések esetén kérjük, továbbra is forduljon bizalommal a helyi ügyfélszolgálati iroda munkatársaihoz, akik készséggel adnak felvilágosítást az egyéni tételekkel kapcsolatban.

## Információk csoportos beszedési megbízáshoz

Amennyiben csoportos beszedési megbízással kívánják rendezni a számláikat, a csoportos beszedést a számlavezető bankjuknál és Társaságunknál egyaránt kezdeményezni kell ahhoz, hogy teljesüljön a megbízás. A banknál megadandó ügyfélszám megegyezik a szerződéses folyószámla azonosítóval, melyet a számla harmadik oldalán találhatnak meg. A szükséges **GIRO azonosító: A26155856.**

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmüket, hogy a korábbi szolgáltató számára adott megbízást az új szolgáltatóra módosítani szükséges.

### Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

7800 Siklós,  
Hajdú utca 15.

### Telefonszám:

+36 (72) 496 209

### E-mail:

[ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

### Ügyfélszolgálati idő:

Telefonon, vagy személyesen

hétfő: 07.30 – 15.30

csütörtök: 07.00 – 19.00

illetve előzetes egyeztetés alapján egyéni időpontokban is

